



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

This is an author version of the contribution published on:

L. PACCAGNELLA

La gestione della conoscenza nella società dell'informazione: il caso di
Wikipedia

RASSEGNA ITALIANA DI SOCIOLOGIA (2007) 4

La gestione della conoscenza nella società dell'informazione: il caso di Wikipedia

Luciano Paccagnella

luciano.paccagnella@unito.it

Dipartimento di Scienze sociali – Università di Torino

pubblicato in “Rassegna italiana di sociologia”, 4, p. 653-680, 2007

Un'enciclopedia per il XXI secolo?

Wikipedia si presenta come *“un'enciclopedia online, multilingue, a contenuto libero, redatta in modo collaborativo da volontari e sostenuta dalla Wikimedia Foundation, un'organizzazione non-profit. Attualmente è pubblicata in 250 lingue differenti (di cui circa 180 attive, quella in inglese è attualmente la più sviluppata) e contiene voci sia sugli argomenti propri di una tradizionale enciclopedia che su quelli di almanacchi, dizionari geografici e di attualità”*¹.

Assunta recentemente agli onori delle cronache come modello esemplare di lavoro collaborativo sul web, Wikipedia offre numerosi spunti di riflessione per il sociologo della conoscenza, che può osservare “dal vivo” il risultato dell'incontro tra alcune delle dimensioni che caratterizzano la società contemporanea: tecnologia, cultura, proprietà intellettuale, reti, lavoro collaborativo. Sono due le principali caratteristiche che fanno di Wikipedia un progetto particolarmente interessante e in qualche modo rappresentativo di alcuni profondi cambiamenti cui stiamo andando incontro in quanto cittadini di una società dell'informazione: Wikipedia è un'enciclopedia *aperta e libera*.

Aperta, in quanto basata sui contributi inseriti da volontari: a chiunque, anche ai visitatori occasionali, senza alcuna verifica della loro identità o delle loro competenze, è data la possibilità di inserire nuove voci o modificare, anche radicalmente, quelle esistenti. Sebbene siano previste modalità di registrazione degli utenti e meccanismi tecnici di “protezione” di alcune voci da possibili atti di vandalismo, la totale apertura e, in fondo, la fiducia nello spirito collaborativo della collettività, rimane un punto forte del progetto, che lo differenzia da altre iniziative per molti versi simili.

In secondo luogo, Wikipedia è un'enciclopedia *libera*, perché i suoi contenuti sono pubblicamente accessibili senza limitazioni e senza costi; possono inoltre essere liberamente riutilizzati e possono essere inseriti in altri prodotti, anche per scopi commerciali. I contenuti di Wikipedia non sono privi di copyright, ma sono tutelati da una particolare licenza di utilizzo denominata GNU FDL, che si affida proprio alla normativa sul diritto d'autore per garantire a tutti la libera consultazione presente e futura².

Tali caratteristiche di apertura e libertà fanno sorgere numerosi interrogativi: come è possibile garantire l'affidabilità delle voci, dal momento che chiunque può modificarle a proprio

1 Voce “Wikipedia” dalla versione in lingua italiana di Wikipedia (<http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>). Per loro natura, i contenuti delle pagine di Wikipedia cambiano in continuazione; il “link permanente” (permalink) alla specifica versione consultata al momento della stesura di questo lavoro è <http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia&oldid=9302390>.

2 Sulle caratteristiche principali della licenza GNU/FDL e di altre licenze simili, si veda più avanti.

piacimento? Come impedire la parzialità dei contenuti al servizio di specifici interessi politici, economici o ideologici? Come coordinare e come mettere d'accordo diverse migliaia di autori diversi? Come mantenere la gratuità d'uso di un progetto le cui dimensioni richiedono ormai ingenti investimenti economici (server dedicati, larghezza di banda, costante manutenzione e aggiornamento hardware e software)? E soprattutto: come è possibile che un progetto che, è bene precisarlo subito, non è in grado di offrire risposte certe e definitive a simili domande, incontri il gradimento crescente di milioni di utilizzatori in tutto il mondo, evidentemente soddisfatti dei suoi servizi?

Questo articolo presenta i risultati di una prima ricerca esplorativa su Wikipedia, sulle sue dinamiche organizzative e sui processi socio-culturali che la guidano³. Si tratta di un lavoro propedeutico a studi più approfonditi, ma che dovrebbe essere sufficiente a chiarire perché è importante che oggi la sociologia si occupi di Wikipedia e degli altri, meno noti, progetti collaborativi nati dall'incontro tra disponibilità di strumenti tecnici (internet e il software libero) e nuove prospettive di gestione della conoscenza (come il cosiddetto *open content* o *open knowledge*, di cui si dirà più avanti).

Le origini di Wikipedia, nata formalmente il 15 gennaio 2001, devono essere fatte risalire al progetto di un'enciclopedia libera online lanciato da una società commerciale statunitense (Bomis.com) un anno prima. Tale enciclopedia, denominata Nupedia, si basava su un numero limitato di redattori esperti, scelti per le loro competenze in varie discipline e che avrebbero dovuto garantire, anche attraverso un complicato processo di revisione, l'autorevolezza e l'attendibilità delle voci. Nupedia doveva diventare un'enciclopedia "libera", ma non "aperta" nel senso cui si è accennato sopra. Wikipedia nasce come progetto complementare di Nupedia, aperto a tutti anche in scrittura, le cui voci migliori avrebbero potuto essere inserite in Nupedia dopo un adeguato processo di revisione e verifica. Le cose andarono diversamente, sia perché parte dei redattori di Nupedia non approvava la totale apertura di Wikipedia, sia perché Wikipedia crebbe molto rapidamente, finendo per soffocare il progetto principale originario, rallentato nella produzione delle voci dai suoi complessi meccanismi di revisione e dal numero relativamente limitato di collaboratori cooptati. Il progetto Nupedia ebbe quindi termine nel 2003, mentre Wikipedia aumentò esponenzialmente la sua diffusione e il numero di collaboratori coinvolti, assumendo una dimensione fortemente transnazionale.

Oggi Wikipedia, nelle sue oltre 200 versioni in lingua, contiene in totale più di 7 milioni di voci, 24 milioni di pagine e quasi otto milioni di utenti registrati⁴. Figura stabilmente tra i primi dieci siti più visitati del world wide web, al pari di colossi commerciali multinazionali come Microsoft, Yahoo o Google. Wikipedia in italiano (familiarmente chiamata it.wiki) è nata nel 2001, contiene oggi più di 300.000 voci e coinvolge 180.000 utenti registrati.

Probabilmente anche grazie allo strepitoso successo di Wikipedia, la Wikimedia Foundation ha avviato negli ultimi anni una serie di altri progetti paralleli ma indipendenti, tutti fondati sulle stesse logiche di libertà e apertura:

- Wiktionary (un dizionario multilingue con significati, etimologie, pronunce);
- Wikiquote (una raccolta di citazioni e proverbi);
- Wikibooks (una raccolta di libri in formato elettronico, dal contenuto libero, destinati a studenti e insegnanti di scuole superiori e università);

3 La ricerca empirica si è basata su un lungo periodo (protratto per il triennio 2005 - 2007) di osservazione non partecipante all'interno dei luoghi virtuali pubblici di coordinamento e discussione della versione in lingua italiana di Wikipedia, sull'analisi di una buona parte dell'enorme mole di documentazione che Wikipedia produce costantemente su se stessa e su interviste non strutturate ad alcuni dei suoi utenti attivi.

4 I dati aggiornati in tempo reale sono reperibili all'indirizzo http://s23.org/wikistats/wikipedias_html.php. Tutti i dati relativi a Wikipedia citati nelle prossime pagine sono aggiornati a giugno 2007 e potrebbero essere sensibilmente inferiori a quelli raggiunti nel momento in cui questo articolo verrà stampato.

- Wikisource (una raccolta di testi vari);
- Wikinews (una fonte di notizie di attualità);
- Wikimedia Commons (un archivio di immagini, suoni e altri contenuti multimediali);
- Wikispecies (una raccolta delle specie viventi in un archivio multimediale).

In generale, tutti questi progetti condividono con Wikipedia una particolare sensibilità verso le questioni legate alla gestione aperta della conoscenza, in tutti i suoi aspetti: sociologico, giuridico e tecnico. Per esempio, Wikimedia Commons accetta esclusivamente contributi registrati in formati multimediali liberi da royalties e che possono essere scritti e letti da software applicativo libero; sono quindi accettati file in formato Ogg (audio) ma non MP3, oppure JPEG (immagini) ma non PSD. Tutto questo verrà approfondito, nei suoi aspetti di rilevanza sociologica, nelle prossime pagine.

Tecnologia, diritto e cultura in Wikipedia

In Wikipedia si intrecciano strettamente almeno tre dimensioni principali. In primo luogo quella tecnologica legata al software utilizzato, dotato di caratteristiche che lo rendono particolarmente adatto al sostegno di modalità di lavoro collaborative. In secondo luogo la dimensione giuridica, espressa attraverso il ricorso a strumenti di tutela della proprietà intellettuale ottenuti attraverso una “revisione creativa” della tradizionale legge sul diritto d'autore. Infine, la dimensione culturale legata all'etica hacker e alla condivisione della conoscenza, che si estende ben al di là dell'informatica e investe l'intero processo di riproduzione della società dell'informazione. Affronterò queste tre dimensioni in successione.

Wikipedia è basata, a partire dal nome, su una famiglia di software denominata *wiki*. Si tratta di programmi informatici (di cui sono disponibili varie implementazioni) ideati per gestire siti web in modo dinamico, semplice e cooperativo. Un sito wiki (la denominazione si usa, per estensione, anche per indicare i contenuti dello stesso sito web gestito con l'aiuto del software wiki) può essere creato e modificato dagli utenti semplicemente attraverso un normale browser (come Internet Explorer o Mozilla Firefox), senza conoscere il linguaggio Html su cui sono basate le pagine web e senza l'ausilio di programmi specifici. Modificare una pagina o aggiungerne di nuove è un'operazione molto rapida⁵ e, se non sono attivati particolari meccanismi di protezione, chiunque può modificare pagine o frammenti di pagine scritte da altri. Caratteristica peculiare del software wiki è anche quella di registrare in una cronologia ogni modifica apportata e permettere, in caso di necessità, di riportare rapidamente l'intero sistema a una versione precedente, annullando eventuali modifiche scorrette o non gradite. Nella pratica un wiki diventa, quando è implementato con successo, un deposito organizzato di conoscenza, amministrato in modo cooperativo e dotato di una puntuale memoria storica sul proprio sviluppo. Attualmente esistono wiki sugli argomenti e con gli scopi più disparati: specifiche comunità scientifiche, formazione aziendale, documentazione di software (Koblas, 2007). Wikipedia è uno dei wiki più conosciuti e apprezzati.

La piattaforma software utilizzata per il funzionamento di Wikipedia è interessante anche da un altro punto di vista. Tutti i programmi (oltre al software wiki sono necessari programmi di gestione del database, di scripting, del web server e altro ancora) sono strettamente legati ai principi del *software libero*. Il software libero non va confuso con il software “gratuito”: la sua libertà non implica necessariamente la gratuità economica, né questa è sufficiente a soddisfare i requisiti del software libero (Berra e Meo, 2005; Paccagnella, 2007). Si tratta di una scelta dettata da motivazioni a un tempo tecniche, etiche e politiche, che conferma Wikipedia come luogo in cui si

5 La parola *wiki* significa proprio “veloce” in lingua hawaiana.

intrecciano dimensioni diverse e cruciali. Da un punto di vista tecnico, attraverso la disponibilità del codice sorgente, il software libero permette l'indipendenza da singole società commerciali (che in questo campo giocano spesso ruoli monopolistici) nello sviluppo di nuove versioni e nella correzione dei malfunzionamenti di quelle esistenti. La scelta del software libero è però anche e soprattutto coerente con la visione complessiva della conoscenza come bene pubblico di cui l'intero progetto si fa portatore. L'idea di un'enciclopedia aperta e libera può essere considerata essa stessa un'estensione dei principi ispiratori del software libero verso altri ambiti di conoscenza.

A questo è collegata la seconda dimensione cui si è accennato sopra, quella giuridica. Oltre a non dover essere confuso con il software gratuito, il software libero non va confuso nemmeno con il software di *pubblico dominio*. Quest'ultimo è giuridicamente privo di tutela, in quanto il suo autore ha esplicitamente rinunciato alla protezione del copyright e a tutti i diritti sull'opera. Al contrario, il software libero è pienamente tutelato dalla legge sul diritto d'autore, anche se questa viene utilizzata con uno scopo diverso da quello per cui è stata concepita: nello specifico, viene utilizzata per proteggere la libertà del software, piuttosto che per impedire la sua riproduzione non autorizzata. Lo strumento giuridico utilizzato per raggiungere questo scopo è la licenza GNU/GPL (*General Public License*), che prevede il diritto degli utenti a usare, copiare, redistribuire e modificare il software, con l'unico obbligo di rilasciare a loro volta sotto le stesse condizioni le eventuali versioni derivate dal programma originale. L'adozione della licenza GNU/GPL e di altre licenze analoghe⁶ dà origine a un circuito virtuoso di rapida produzione di software libero, in quanto ogni programmatore può attingere al codice scritto da altri, concentrando tempo e risorse sulle attività più innovative e sulla qualità della produzione.

Anche in questo caso, i principi ispiratori delle licenze di tutela del software libero sono stati estesi ad altre opere dell'ingegno, a partire dai testi e dalla documentazione. Essendo la licenza GNU/GPL tecnicamente inadeguata a tutelare il materiale testuale, è stata prodotta un'ulteriore licenza, la GNU/FDL (*Free Documentation License*) ideata in origine per i manuali di utilizzo che accompagnano il software libero. L'uso di tale licenza è stato immediatamente esteso a varie tipologie di testi ed è esattamente questa la licenza che attualmente protegge i contenuti testuali di Wikipedia. Tutte le voci dell'enciclopedia possono quindi essere liberamente copiate ed è possibile riprodurre una o più voci, modificarle a piacimento e renderle parte di un'opera derivata (per esempio un saggio o una monografia), con l'unico vincolo di rilasciare quest'ultima sotto le medesime condizioni. Chi contribuisce all'evoluzione di Wikipedia, scrivendo nuove voci o modificando quelle esistenti, acconsente esplicitamente al rilascio di ciò che scrive sotto la licenza GNU/FDL, pena la mancata accettazione del contributo. È da sottolineare che, analogamente a quanto accade con il software libero, lo stratagemma giuridico della licenza GNU/FDL si appoggia alla normativa sul diritto d'autore e scongiura il rischio che qualche soggetto privato si appropri (ora o in futuro) dei contenuti del progetto e dei loro potenziali sviluppi, sottraendoli al beneficio della collettività, come invece potrebbe accadere se i testi fossero semplicemente rilasciati al pubblico dominio.

Se la licenza GNU/GPL si applica al software e la GNU/FDL si applica principalmente ai testi, la tutela dei contenuti multimediali di Wikipedia si affida a ulteriori strumenti giuridici. Grafici, fotografie, filmati, registrazioni audio possono affidarsi a forme diversificate di protezione giuridica, a patto che siano sempre garantite le libertà di usare, redistribuire e modificare i contenuti. Tra le licenze più interessanti nel campo dei contenuti multimediali troviamo quelle del progetto *Creative Commons*, promosso dal giurista statunitense Lawrence Lessig e adattate alla legislazione italiana da un gruppo di lavoro coordinato da Marco Ricolfi presso il Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Torino. La visione del progetto Creative Commons è riassunta

⁶ Generalmente conosciute come licenze di tipo *copyleft*, con un gioco di parole che viene tradotto in italiano con “permesso d'autore”.

nello slogan “*alcuni diritti riservati*” contrapposto al familiare “*tutti i diritti riservati*” del copyright tradizionale. In pratica si propone che sia l'autore a scegliere se e quali diritti di utilizzo dell'opera rilasciare alla collettività: per esempio può decidere che le sue fotografie possano essere liberamente riprodotte, ma solo per scopi non commerciali⁷. Naturalmente questo sottintende una critica giuridica alla concezione attuale del diritto d'autore, considerato non più adeguato alla natura digitale delle opere dell'ingegno, ma più in generale sottintende anche la proposta etica e culturale della proprietà pubblica dei beni creativi e la gestione collettiva dei prodotti della conoscenza (Lessig, 2004, trad. it. 2005). È tuttavia interessante notare come la decisione di applicare una licenza Creative Commons a un prodotto multimediale non sia sempre necessariamente legata a una visione politica “collettivista”, né a sentimenti solidaristici o altruistici. Nella società dell'informazione il successo anche economico di un prodotto o di un'idea è legato al livello di visibilità e attenzione che riesce a suscitare nel caos e nella sovrabbondanza informativi. In questo senso adottare una licenza che consente una circolazione più semplice e flessibile dell'opera, pur riservando all'autore alcuni diritti (in primis quello di vedersene riconosciuta la paternità) risponde in molti casi all'esigenza tutta capitalistica di massimizzare il profitto in un regime di serrata concorrenza con altri beni culturali, o comunque con altri contenuti che aspirano a catturare l'attenzione del pubblico. Si spiega anche in questo modo la diffusione delle licenze Creative Commons su prodotti non certo di nicchia come i popolari inserti “TuttoLibri” e “TuttoScienze” del quotidiano La Stampa o perfino sull'intero contenuto del sito web della Polizia di Stato, che in questo caso punta probabilmente anche a un certo rinnovo della propria immagine istituzionale.

Allargando ulteriormente la prospettiva troviamo la terza dimensione caratteristica di Wikipedia, quella culturale ed etica, intrecciata strettamente con le prime due. Le radici culturali di Wikipedia sono le stesse che hanno alimentato la diffusione del software libero e la proposta delle licenze Creative Commons e delle altre licenze libere. Tali radici culturali sono quelle degli *hacker*, intendendo questo termine nel suo senso più nobile, come quel movimento composto da personaggi creativi e libertari che è alla base dello sviluppo di internet e di molte altre tecnologie oggi “domestiche” come il personal computer o il mouse (Gubitosa, 2007; Levy, 1984, trad. it. 1996). In anni recenti oggetto di equivoci e controversie talvolta interessate, gli hacker hanno subito un processo di etichettamento e criminalizzazione (Nissenbaum, 2004) che oggi appare finalmente in via di superamento. Agli intrusori telematici abusivi e ai diffusori di virus informatici viene sempre più spesso riservato il termine “*cracker*”, mentre l'hacker torna a essere descritto nella sua accezione originaria e talvolta idealistica, come un entusiasta della tecnologia, un po' ingenuo, che confida nell'informatica per migliorare il futuro del mondo. In realtà la separazione tra hacker “buoni” e cracker “cattivi” è del tutto artificiosa e ugualmente fuorviante (Paccagnella, 2000), in quanto gli hacker sono caratterizzati semplicemente da un atteggiamento di curiosità e di sfida intellettuale di fronte alle limitazioni (intendendo con queste ultime, di solito ma non sempre, le limitazioni poste da determinati artefatti tecnologici). Legittimata da autorevoli studiosi (Castells, 2001, trad. it. 2002), la cultura hacker diventa oggi parte integrante della società reticolare. Parte delle sue caratteristiche, come la flessibilità e il decentramento, hanno accompagnato la trasformazione del sistema produttivo industriale, mentre la sua componente più visionaria e libertaria ha dato origine ai movimenti *open content* e *open knowledge*, di cui si parlerà meglio nelle pagine successive e in cui rientrano Wikipedia e tutti i progetti della Wikimedia Foundation.

Alla cultura hacker si riconosce un'etica precisa, la cui relazione con la società dell'informazione è stata paragonata alle weberiane influenze dell'etica protestante sullo sviluppo

⁷ Va precisato che non tutte le licenze Creative Commons sono accettate per i contenuti multimediali di Wikipedia, ma solo quelle meno restrittive, in pratica quelle che prevedono i soli vincoli “by” e “sharealike”, che le rendono coerenti e compatibili con i principi ispiratori delle licenze GNU/GPL e GNU/FDL. Per una presentazione delle varie licenze “aperte” da un punto di vista giuridico, si veda Laurent, 2004.

del capitalismo (Himanen, 2001, trad. it. 2001). Centrata su valori come quello della passione, dell'apertura e della responsabilità, l'etica hacker sostiene una visione della conoscenza come frutto di lavoro collettivo e di conseguenza anche come inalienabile patrimonio comune. È curioso notare come sia le licenze libere, sia lo stesso concetto di *open knowledge* (che oggi etichetta questa visione generale dell'etica hacker) siano nate come estensioni delle esperienze condotte sul software libero: una delle prime teorizzazioni su un'enciclopedia online libera e aperta fu infatti quella di Richard M. Stallman, il “padre carismatico” del *free software movement* (Stallman, 1999). Da una parte dunque si assiste a un percorso storico intrapreso negli ultimi venti anni che conduce dal software libero alla libera conoscenza. Dall'altra parte, lo stesso fenomeno del software libero non fa altro che riprendere i dettami etici alla base della conoscenza scientifica così come essa si è affermata nel mondo occidentale negli ultimi cinque secoli, tanto è vero che al modello di sviluppo del software libero si applicano splendidamente gli imperativi etici istituzionali posti da Robert K. Merton alla base della scienza moderna (Paccagnella, 2007).

Wikipedia, anche in questo senso, si colloca nuovamente a un punto di intersezione: quello tra modernità e postmodernità, tra razionalità scientifica e società immateriale della conoscenza.

Logiche organizzative e processi decisionali

Il mantenimento e lo sviluppo di Wikipedia coinvolge, come si è detto, alcuni milioni di persone. Questa enorme quantità di individui dona, su base più o meno regolare, parte del proprio tempo a un progetto che non potrebbe vivere senza una così massiccia partecipazione collettiva, ma che è nondimeno soggetto anche a dei costi economici e a esigenze logistiche fisiche. Si è detto che Wikipedia è attualmente uno dei siti più visitati al mondo: chi paga per la larghezza di banda necessaria per rispondere a tante richieste? Chi finanzia l'acquisto e l'aggiornamento del parco macchine? Chi ospita fisicamente i numerosi server dedicati?⁸ In altre parole: chi detiene la proprietà giuridica di tutto questo?

Contrariamente a ciò che ancora oggi accade per internet, che mantiene una complessa e affascinante *governance* distribuita e policefala (Castells, 2001, trad. it. 2002; Drissel, 2006), Wikipedia ha un “padrone” formalmente riconosciuto: si tratta della citata *Wikimedia Foundation*, una società senza scopo di lucro creata nel 2003 con sede in Florida, negli Stati Uniti. La Wikimedia Foundation, e in particolare il suo consiglio direttivo, si riserva tutte le decisioni finali in caso di controversie su Wikipedia e sugli altri progetti della fondazione, controllando di fatto la proprietà dell'infrastruttura tecnologica (hardware e software) e mantenendo una funzione di orientamento sugli sviluppi generali dei progetti.

Nel nostro Paese è nata nel 2005 l'associazione “*Wikimedia Italia – Associazione per la diffusione della conoscenza libera*”, affiliata alla Wikimedia Foundation, con funzioni e organizzazione in buona parte simili. Sia la Wikimedia Foundation, sia l'associazione Wikimedia Italia basano le proprie entrate economiche principalmente su donazioni da parte di privati e di aziende⁹.

Wikimedia Foundation e l'associazione Wikimedia Italia, così come le organizzazioni affiliate negli altri paesi, rappresentano l'incarnazione più istituzionale e formalmente riconoscibile di Wikipedia. Il progetto, tuttavia, vive come si è detto grazie alla partecipazione volontaria,

8 Attualmente il funzionamento complessivo dei progetti della Wikimedia Foundation è assicurato da circa 300 server, con funzionalità diverse, dislocati in Florida, in Olanda e in Corea.

9 All'indirizzo <http://fundraising.wikimedia.org/it/fundcore/list> si possono monitorare le donazioni in tempo reale, rendendosi conto del loro ammontare medio (tra i 25 e i 50 dollari) e delle eventuali motivazioni comunicate dal donatore.

informale e a vario titolo di milioni di individui in tutto il mondo. È difficile quantificare con precisione la totalità delle persone coinvolte attivamente in Wikipedia, in primo luogo perché gli interventi di modifica e di scrittura di nuove voci sono consentite anche agli utenti anonimi; in secondo luogo perché il grado di effettivo coinvolgimento e l'importanza dei contributi individuali varia enormemente. Ci sono persone che si limitano a inserire modifiche secondarie (magari anche solo un segno di punteggiatura) all'interno di una voce dell'enciclopedia una sola volta nella loro vita. Altre persone al contrario si lasciano coinvolgere nel progetto al punto di dedicarci molte ore ogni giorno, con centinaia di contributi sostanziali a livello di contenuti ma anche sul piano tecnico (scrittura e aggiornamento di porzioni di software) o organizzativo. Presupponendo che gli utenti anonimi siano quelli che collaborano in modo più saltuario, ci si può limitare a considerare gli utenti registrati: 4,6 milioni per il progetto principale in lingua inglese, circa 180.000 per il solo progetto in lingua italiana. Tuttavia, forse anche a causa della semplicità con cui è gestita la procedura di registrazione, questo dato risulta anch'esso fuorviante in quanto la gran parte degli utenti registrati si limita a contributi sporadici, estemporanei e/o di scarsa importanza. Più significativi sono i dati relativi al numero di utenti che hanno apportato almeno cinque modifiche nell'ultimo mese (definiti “utenti attivi” dalle statistiche di Wikimedia): 43001 per il progetto in lingua inglese, 2700 per Wikipedia in italiano¹⁰. Analogamente, gli utenti che hanno apportato almeno 100 modifiche nell'ultimo mese (“utenti molto attivi”) si riducono a 4330 per il progetto in lingua inglese, 470 per quello in italiano.

Sono queste, probabilmente, le reali (e pur ragguardevoli) basi numeriche della *comunità* di Wikipedia, ovvero del cuore pulsante del progetto. Si parla non a caso di comunità perché, coerentemente con la più stretta definizione sociologica del termine, si tratta di una “collettività nella quale i membri agiscono reciprocamente e nei confronti di altri, non appartenenti alla collettività stessa, antepoendo più o meno consapevolmente i valori, le norme, i costumi, gli interessi della collettività a quelli personali o di altre collettività” (Gallino, 1993, 145). Contrariamente a molti altri casi in cui del termine “comunità online” o “comunità virtuale” viene fatto un uso generalizzato ed esteso anche a semplici *gruppi sociali* di individui che interagiscono via computer (Paccagnella, 2001), il nucleo di “utenti attivi” e ancor più quello degli “utenti molto attivi” di Wikipedia non è unito solo dallo scopo strumentale di far avanzare il progetto, ma evidenzia la condivisione di norme e valori più generali e allo stesso tempo specifici, che rendono possibile la costruzione di un senso di identità collettiva. Il frammento che segue è tratto da una discussione nel “bar”¹¹ di Wikipedia in lingua italiana sulla classica questione dell'*età dell'oro* del progetto e sul senso di comunità che ne è rimasto:

...non si può mediare sui cinque pilastri e sulle fondamenta di Wikipedia (fra le quali ci sono il wikilove e la netiquette). Chi non le accetta di sua spontanea volontà e vuol far diventare questa enciclopedia una *anarcopedia*, si deve gentilmente far capire che questo non è modo di fare, e se continua di testa sua, sempre secondo il mio modesto parere, dovrebbe essere accompagnato all'uscita. Se per ogni contributo che quell'utente può dare la comunità deve perdere settimane in discussioni su comportamenti che demoliscono i

¹⁰ I dati aggiornati si trovano all'indirizzo <http://stats.wikimedia.org/IT/Tables/WikipediansEditsGt5.htm> – per motivi tecnici gli ultimi dati relativi a Wikipedia in lingua inglese sono riferiti a settembre 2006.

¹¹ Il “bar” è uno spazio sul web dedicato alle discussioni dei wikipediani sul senso del loro lavoro collaborativo, sulle difficoltà che incontrano, su sogni, progetti, proposte, sfoghi. Il frammento citato è tratto da una discussione molto lunga e interessante che per evidenti motivi di spazio non è possibile riportare per esteso. Il permalink che consente di accedere a tale materiale empirico è comunque il seguente: http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Bar/Discussioni/Wikipedia_ed_i_suoi_problemi_%28tentativo_di_osservare_le_cose_con_un_po%27_di_distacco%29&oldid=9933718.

pilastrì, io sono certo che di quel contributo la comunità può benissimo fare a meno, perché con il tempo perduto la comunità ne potrebbe fare decine di contributi del genere. Questo va a scapito dell'enciclopedia, e tutto perché delle persone non accettano delle regole per soddisfare il proprio ego. Bene: la mia opinione è che il loro ego possono nutrirlo tranquillamente fuori da Wikipedia.

Coerentemente con un certo pragmatismo tipico della cultura hacker, i valori impliciti della comunità di Wikipedia vengono fatti derivare dai “cinque pilastri”, cinque indicazioni che definiscono la natura del progetto e il modo in cui lo si vorrebbe portare avanti. I cinque pilastri sono:

1. *Wikipedia è un'enciclopedia.* Il concetto di enciclopedia qui è esteso fino a comprendere anche le enciclopedie specialistiche e gli almanacchi, ma esclude in ogni caso le definizioni da dizionario, le discussioni tipo chat, i saggi personali, le ricerche originali, la propaganda, le cronache di attualità, le autobiografie promozionali. Alcuni di questi contenuti possono trovare spazio in progetti paralleli a Wikipedia, come il citato *Wiktionary*.
2. *Wikipedia ha un punto di vista neutrale.* Si tratta di uno dei principi più dibattuti negli spazi di discussione interni al progetto. Ogni voce dovrebbe riportare le diverse posizioni e le diverse teorie sulla voce trattata, con un linguaggio chiaro e imparziale. Naturalmente i problemi relativi al rispetto di questo pilastro, che è considerata condizione imprescindibile per la vita di Wikipedia, crescono nel caso di voci controverse, dal contenuto politico o religioso. Per ovviare all'inevitabile parzialità soggettiva di ogni singolo autore, Wikipedia si affida ai benefici della redazione collettiva: in questo modo ogni voce subisce nel tempo un processo evolutivo di modifica e miglioramento successivi da parte di autori diversi, ognuno dei quali dovrebbe comunque essere mosso non dalla volontà di “tirare l'acqua al suo mulino” ma da quella di perseguire il “punto di vista neutrale” (NPOV). Il “punto di vista neutrale” diventa quindi un risultato collettivo, non raggiungibile individualmente.
3. *Wikipedia è libera.* Tutti i testi sono tutelati dalla licenza GNU FDL che ne assicura la libera diffusione; la modifica e la creazione delle voci è permessa a chiunque (salvo alcune eccezioni di cui si parla più avanti).
4. *Wikipedia ha un codice di condotta.* Le interazioni tra i membri della comunità sono regolate da un insieme di norme (la cosiddetta *wikiquote*), molte delle quali informali. In generale viene consigliato di evitare gli attacchi personali, di presumere la buona fede degli interlocutori, di non abusare della possibilità di ripristinare versioni precedenti delle voci annullando le modifiche apportate da altri utenti. Per indicare lo spirito di “collegialità e mutua comprensione” che dovrebbe regnare nella comunità, è stato coniato il termine “Wikilove”: *“Se teniamo ben in mente questo obiettivo comune, questo amore per la conoscenza, se ci concentriamo per raggiungere un punto di vista neutrale anche quando ciò risulta difficile, se proviamo veramente a comprendere ciò che 'gli altri' hanno da dire, allora possiamo raggiungere lo stato di 'Wikilove'. Se non riusciremo a raggiungere il 'Wikilove' ne soffrirà solo questa enciclopedia nel suo insieme. Continue discussioni senza scopo allontanano nuovi possibili autori, voci faziose allontanano i lettori ed entrambe le cose possono danneggiare, nel lungo termine, la nostra reputazione e la nostra attendibilità.”*¹² Formulato in questi termini il “Wikilove” si rivela essere, più che una norma oggettivamente definita, un modello ideale di relazione. Il fatto di aver coniato una parola specifica ed esclusiva per questo modello lo rende una specie di totem comunitario, un

¹² Dalla pagina <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiLove>. Permalink alla specifica versione consultata <http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Aiuto:Wikilove&oldid=9006681>.

oggetto sacro con funzioni di collante sociale, evocato quando le discussioni assumono toni troppo accesi.

5. *Wikipedia non ha regole fisse: non essere timido*. Il quinto pilastro di Wikipedia riprende direttamente lo spirito libertario della cultura hacker (Levy, 1984, trad. it. 1996; Himanen, 2001, trad. it. 2001): diffidare dell'autorità, della burocrazia e agire secondo il buon senso comune, anche contro l'interpretazione letterale di una data regola. L'invito a “non essere timido” (libera traduzione dall'inglese *be bold*) si riferisce sia al fatto che il software wiki garantisce sempre la possibilità di riportare una voce a una versione precedente, minimizzando i rischi di causare danni involontariamente, sia alla necessità di non lasciarsi paralizzare dalla paura di infrangere inconsapevolmente qualche regola in un ambiente complesso come quello di Wikipedia.

Da questi “cinque pilastri” derivano una serie di raccomandazioni e linee guida mutevoli e informali, che trovano solo parzialmente una codifica scritta. Si tratta di regole inerenti il comportamento da tenere (per esempio evitare un linguaggio volgare, rispettare in modo particolare i nuovi utenti), il contenuto delle voci (per esempio spiegare i termini specialistici, verificare i fatti), lo stile (per esempio evitare voci eccessivamente lunghe, inserire solo collegamenti ipertestuali appropriati al contesto), la categorizzazione delle voci (per esempio l'uso dei template tematici). Il sistema normativo di Wikipedia rispecchia sostanzialmente, nella sua struttura e in buona parte nei contenuti, il più generale sistema normativo in uso nella comunicazione mediata dal computer (la cosiddetta *netiquette*), un tema di studio ormai classico e su cui esiste ampia letteratura (per esempio MacKinnon, 1995; McLaughlin *et al.*, 1995).

Più del mero inventario di regole, leggi e consuetudini, di particolare interesse sociologico appare il principio che ispira i processi decisionali in Wikipedia. La struttura normativa svolge soprattutto funzioni di socializzazione secondaria: offre modelli positivi di comportamento in un ambiente di interazione nuovo e talvolta ambiguo, particolarmente orientati a fungere da guida per i neoutenti. Le regole non hanno carattere repressivo, tanto è vero che manca l'esplicitazione delle sanzioni destinate a chi le infrange. Anche le decisioni formali dunque, nel momento in cui si rendono necessarie, non vengono prese seguendo codici o regolamenti procedurali, ma adottando il “*metodo del consenso*”. Si tratta di un processo decisionale basato estesamente sul confronto e sulla discussione, teso a trovare soluzioni di mediazione accettabili da tutte le parti in causa. Il metodo del consenso non significa necessariamente “mettere tutti d'accordo” quanto piuttosto ricondurre le situazioni di conflitto all'interno dei limiti di compatibilità del sistema. È interessante notare la stretta analogia con i processi e i metodi decisionali in uso presso le varieghe organizzazioni facenti capo all'arcipelago dei movimenti per un'altra globalizzazione. Benchè l'Associazione Wikimedia Italia si dichiari esplicitamente “apartitica” ma anche “apolitica” (art. 1 dello Statuto), Wikipedia¹³ presenta numerose caratteristiche culturali e organizzative che la avvicinano all'esperienza dei movimenti, a partire appunto dal “metodo del consenso” diffuso dal movimento zapatista e adottato con lievi differenze dalle diverse organizzazioni no global (Castells, 1997, trad. it. 2003; Ceri, 2003). Dal “bar” di Wikipedia:

Tra l'altro spesso si discute-vota con una velocità e un modo che parte dal presupposto che vi siano prozioni-opinioni-fazioni *contrapposte* e che non si possa discutere, confrontarsi, cambiare idea (o comunque concordare e apprezzare una soluzione diversa da quella preferita in assoluto. Ad es. in una delle discussioni sulle regole sulla personalizzazione della firma, io avevo avanzato alcuni

13 È importante sottolineare che il progetto Wikipedia in lingua italiana non va confuso con l'associazione Wikimedia Italia.

punti. La maggioranza delle quali accolte a larghissimo consenso, gli altri pur avendo un discreto consenso, erano più controversi e vi era un tutt'altro che trascurabile opposizione. Non ho avuto problemi a ritirare la mia proposta di questi ultimi punti e "iniziamo a concordare su questi, ok?")¹⁴

Il consenso è, nelle parole di Wikipedia, “una condizione auspicabile” ma non una regola tassativa. Il raggiungimento del consenso non deve mai mettere in discussione le finalità del progetto né i suoi pilastri fondamentali e in particolare il punto di vista neutrale. Ancora dal “bar” di Wikipedia:

Forse non si è capito che Wikipedia si fonda sul consenso, ergo, prima di un sondaggio, c'è per forza una discussione: se non si arriva a una soluzione condivisa allora, e solo allora, si giunge al sondaggio. Eliminare la discussione presondaggio significa semplicemente eliminare la ricerca di consenso, pilastro di Wikipedia.¹⁵

In questo forse si può notare un elemento di differenza strutturale importante tra Wikipedia e il movimento per un'altra globalizzazione: quest'ultimo, come in generale tutti i “nuovi movimenti sociali” sorti a partire dalla seconda metà del secolo scorso, si costituisce come un “sistema di azione” coagulato attorno alle pratiche, ai processi, ai mezzi e ai metodi, più ancora che attorno agli obiettivi o agli scopi ultimi dichiarati (Melucci, 1991). Per i movimenti il “come” è almeno tanto importante quanto il “cosa”. Wikipedia, al contrario, rimane un progetto in cui lo scopo (la gestione dell'enciclopedia online) conserva il potere di porre in subordine tutto il resto.

Questo è particolarmente evidente nel momento in cui si passa dall'analisi della documentazione ufficiale (lo Statuto dell'Associazione, che rimane comunque qualcosa di separato dal progetto it.wiki, ma anche le pagine web generali di informazione sul funzionamento di Wikipedia) all'analisi delle pratiche concrete rilevate dalla ricerca empirica. Si nota infatti come, nonostante il metodo del consenso dovrebbe scongiurare i rischi di risolvere le dispute affidandosi al plebiscito continuo (un rischio particolarmente insidioso in un ambiente di interazione elettronico), il ricorso a procedure formalizzate di voto sia invece di fatto molto frequente, per esempio per decidere la cancellazione di una pagina o l'elezione di un nuovo amministratore.

Quest'ultimo punto ci conduce ad accennare alla gerarchia dei ruoli previsti all'interno della comunità. Nonostante una delle caratteristiche fondative di Wikipedia sia il fatto di essere aperta a chiunque, non tutti gli utenti sono uguali. Sul gradino più basso della gerarchia troviamo gli utenti anonimi, coloro che non hanno provveduto a registrarsi presso il sistema con un proprio username e una password. Degli interventi di modifica effettuati dagli utenti anonimi viene tenuta traccia attraverso l'indirizzo IP di collegamento¹⁶, principalmente per motivi legali (si veda oltre). Di fatto gli utenti anonimi non hanno un'identità stabile nel tempo e non è possibile ricostruire la storia dei loro contributi al progetto. Gli utenti registrati, al contrario, possiedono una pagina personale che mostra pubblicamente la cronologia dei loro interventi, la modifica o la creazione di pagine, la partecipazione alle discussioni e in generale tutta la vita pubblica all'interno della comunità. Ogni

14 http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Bar/Discussioni/Che_cos%27%C3%A8_il_consenso%3F&oldid=6613307.

15 http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Bar/Discussioni/Sondaggio:_Consenso-Dissenso&oldid=8354229.

16 Com'è noto, l'indirizzo IP è ciò che identifica univocamente ogni computer connesso a internet. Tuttavia, nella maggior parte delle connessioni domestiche di tipo ADSL, l'indirizzo IP viene rinnovato e cambia a ogni nuova richiesta di connessione, per esempio ogni volta che il computer viene acceso o riavviato.

utente registrato costruisce la propria reputazione sulla base di questi dati, godendo spesso di una considerazione direttamente proporzionale al numero di *edit* (modifiche alle voci). Gerarchicamente sopra i semplici utenti registrati troviamo gli *amministratori*, eletti attraverso un meccanismo piuttosto complesso che prevede: a) la verifica dell'eleggibilità del candidato (deve avere almeno due mesi di attività su Wikipedia, deve aver contribuito con almeno 500 edit e in generale deve dimostrare capacità di confronto con gli altri e spirito di servizio verso il progetto); b) la definizione dell'elettorato attivo (riservato ai soli utenti registrati con almeno 300 edit, di cui il primo risalente ad almeno 30 giorni prima dell'inizio della votazione); c) una maggioranza qualificata dei 4/5; d) un quorum di favorevoli pari ai 2/3 della media dei partecipanti delle ultime 4 votazioni valide. La carica di amministratore dura un anno e viene sottoposta a riconferma a fine mandato. Attualmente su Wikipedia in lingua italiana sono presenti 86 amministratori (lo 0,05% del totale di utenti registrati). Il ruolo di amministratore, benché venga presentato come un ruolo di servizio sul quale gravano più doveri che diritti, prevede alcuni poteri esclusivi: in particolare quello di “proteggere” temporaneamente determinate pagine dalle modifiche e di bloccare o sbloccare l'attività di determinati utenti o indirizzi IP (si tratta di poteri esercitati in genere come difesa da atti vandalici sulle voci più sensibili dell'enciclopedia, si veda Ciffolilli, 2003; Lorenzen, 2006). La gerarchia prevede poi ulteriori ruoli di livello ancora più elevato (*burocrati*, *steward*, *check user*), ricoperti da un numero molto ristretto di individui.

Non essendo questa la sede per un'analisi dettagliata delle caratteristiche di questi ruoli, è comunque utile sottolineare la complessità e la formalizzazione della struttura gerarchica e organizzativa di Wikipedia. Spesso dipinta come un progetto “anarchico” i cui risultati emergono “miracolosamente” come frutto della cooperazione più spontanea, Wikipedia si rivela in realtà un'organizzazione articolata e affascinante costantemente in bilico tra l'impegno a preservare lo spirito comunitario e informale del progetto e la necessità di istituzionalizzare pratiche e ruoli capaci di difenderlo dalla disgregazione.

Attendibilità e autorevolezza

Le caratteristiche di *apertura* e *libertà* di Wikipedia ne fanno un prodotto della conoscenza difficilmente gestibile con gli strumenti giuridici, politici e culturali tipici della società industriale. Se sul versante giuridico si è adottato l'affascinante escamotage della licenza GNU/FDL e del copyleft, sul versante politico si pone, tra le altre, la questione della responsabilità dei contenuti. In linea teorica, il software wiki garantisce sempre la possibilità di tracciare ogni modifica apportata all'enciclopedia, registrandone il contenuto, il giorno e l'ora di esecuzione nonché l'identificativo dell'autore. Nel caso di modifiche apportate da utenti registrati viene conservato lo username o lo pseudonimo, che può essere associato all'identità anagrafica in caso di necessità. Nel caso di modifiche apportate da utenti anonimi (non registrati) viene conservato l'indirizzo IP del computer da cui è stata eseguita la modifica. Con l'indirizzo IP, il giorno e l'ora del collegamento, gli organi competenti (la magistratura o le forze di polizia) possono rivolgersi al provider che alloca quel *range* di indirizzi allo scopo di ottenere gli estremi anagrafici dell'utenza associata¹⁷. Da un punto di vista strettamente tecnico, dunque, è teoricamente sempre possibile risalire all'autore di ogni singola parola scritta su Wikipedia, che viene invitato ad assumersi la piena responsabilità di ciò che scrive così come indicato chiaramente al momento della modifica di una voce.

¹⁷ Si ricorda che tra i vari provvedimenti legislativi entrati in vigore nei paesi occidentali successivamente all'11 settembre 2001 vi è anche, in Italia, il contestato “Decreto Pisanu” che obbliga i fornitori di connettività alla conservazione di tutti i dati degli utenti.

All'atto pratico, tuttavia, la responsabilità dei contenuti delle pagine presenti sul world wide web è questione tuttora controversa. L'associazione Wikimedia Italia ne è consapevole, tanto che nel suo statuto (art. 3) si legge:

La realizzazione di questi scopi [gli scopi associativi: avanzamento e diffusione della conoscenza] può evidentemente implicare l'installazione e la gestione di server a supporto della fondazione Wikimedia. D'altra parte Wikimedia Italia non ha interesse a intervenire nella gestione collettiva di questi siti, specialmente per quanto concerne le regole, le decisioni, i contenuti o qualunque altro atto collettivo. Questo non impedisce per nulla ai suoi membri di esprimersi a titolo personale su questi argomenti. Se, tuttavia, verranno installati dei server sotto la responsabilità di Wikimedia Italia, spetterà a questa di vigilare sul rispetto della legge vigente nel territorio dove saranno installati i server, anche se ciò dovesse implicare una ingerenza sul contenuto degli articoli. Tale ingerenza sarà strettamente limitata ad assicurare il pieno rispetto della legge.

A prescindere dal fatto che attualmente i server di Wikipedia in lingua italiana sono situati in Florida e sono di proprietà della Wikimedia Foundation e non dell'associazione Wikimedia Italia, è evidente che in queste parole, almeno a livello potenziale, si legge il rischio di un conflitto tra le strutture istituzionali di gestione del progetto (Wikimedia Foundation e associazione Wikimedia Italia) e la comunità informale che lavora sui contenuti e che costituisce l'anima di Wikipedia.

I problemi collegati all'accuratezza e all'affidabilità delle voci, così come alla possibilità di informazioni errate deliberatamente inserite da utenti anonimi, sono emersi in modo evidente in occasione di alcuni episodi eclatanti. In particolare, nell'autunno 2005 la versione in lingua inglese di Wikipedia è stata oggetto di una notevole illuminazione mediatica in conseguenza della scoperta della falsificazione della biografia di John Seigenthaler, giornalista molto noto negli Stati Uniti¹⁸. L'episodio ha suscitato accese discussioni circa la capacità della comunità di Wikipedia di tenere sotto controllo l'evoluzione dell'enciclopedia al crescere esponenziale della notorietà del progetto e del numero di utenti occasionali che, in buona o in cattiva fede, contribuiscono a modificarlo. Ciò che più importa segnalare in questa sede, al di là dei dettagli giornalistici, è la reazione di Wikipedia a una situazione di crisi (un montante sentimento di ostilità da parte di organi di informazione e opinion leader): con un intervento unilaterale e sottratto alla discussione collettiva, Jimbo Wales, fondatore di Wikipedia, presidente del consiglio direttivo di Wikimedia Foundation, nonché all'epoca amministratore delegato della società commerciale *Bomis* che forniva gratuitamente i servizi di connettività a Wikipedia, decise di adottare una nuova policy (tuttora in vigore) in base alla quale su Wikipedia in lingua inglese veniva impedita agli utenti anonimi (cioè non registrati) la creazione di nuove voci. Richiese inoltre l'implementazione nel software wiki di nuove funzionalità di controllo riservate ad alcune decine di amministratori esperti nominati direttamente da lui. Indipendentemente dalla bontà, dall'efficacia o dalla ragionevolezza di tali provvedimenti, il modo in cui sono stati introdotti sembra indebolire la reale importanza della comunità sul piano decisionale e della gestione complessiva del progetto. Al momento di assumere rapidamente decisioni cruciali, insomma, Wikipedia si è rivelata tutt'altro che orizzontale o democratica, smentendo con questo non tanto il modo in cui essa presenta se stessa, quanto piuttosto le immagini entusiaste e ingenuie con cui viene rappresentata dalle letture esterne più comuni¹⁹.

¹⁸ La cronaca dettagliata degli avvenimenti, la cui ricostruzione viene qui tralasciata per motivi di spazio, è riportata su Wikipedia all'indirizzo http://en.wikipedia.org/wiki/Seigenthaler_controversy. Il diretto interessato ha inoltre pubblicato le sue critiche alla natura aperta e libera di Wikipedia in un lungo articolo sul popolare quotidiano *USA Today* il 29 novembre 2005, leggibile online all'indirizzo http://www.usatoday.com/news/opinion/editorials/2005-11-29-wikipedia-edit_x.htm.

¹⁹ È curioso notare come la presenza di un leader carismatico con funzioni analoghe (da qualcuno definite di "dittatura benevolente") a quelle di Jimbo Wales si può rilevare in molti dei più citati progetti collaborativi sorti in rete negli ultimi anni: Richard Stallman per il software libero, Eric Raymond (e Bruce Perens) per il movimento Open Source,

La capacità dell'enciclopedia di individuare e correggere gli inevitabili errori (involontari o deliberati) che la gestione aperta comporta è stata oggetto di numerose ricerche (e di conseguenti polemiche). La più autorevole tra queste rimane lo studio condotto alla fine del 2005 (parzialmente conseguente alle discussioni suscitate dal caso Seigenthaler) da parte della prestigiosa rivista scientifica *Nature*, volto a comparare precisione e accuratezza di Wikipedia e Enciclopedia Britannica (Giles, 2005). I risultati della comparazione, condotta attraverso il consolidato processo della *blind review* comunemente in uso per valutare la qualità degli articoli scientifici, riabilitavano Wikipedia, le cui voci presentavano un'accuratezza molto simile a quella delle analoghe voci presenti nella prestigiosa Enciclopedia Britannica, abitualmente considerata tra le migliori opere enciclopediche al mondo²⁰.

Confermando sostanzialmente la relativa qualità delle sue voci, analoghi studi (Chesney, 2006; Rosenzweig, 2006) hanno evidenziato come Wikipedia non si collochi all'altezza di un lavoro accademico, ma possa certamente competere con altre enciclopedie generaliste di natura commerciale. I problemi non nascono quindi dall'accuratezza fattuale delle informazioni, che in generale rimane buona (anche se errori e vandalismi sono sempre possibili), quanto dai limiti di una scrittura a più mani tesa a rispettare ossessivamente il famigerato “punto di vista neutrale”. Lo stile diventa meno fluido, l'argomentare risulta frammentato e manca in generale l'assertività e la chiarezza di una voce scritta da un unico esperto dotato di totale padronanza di quella specifica materia (Rosenzweig, 2006). Non solo: a una enciclopedia si chiede in genere di rappresentare adeguatamente il sapere non solo evitando errori fattuali, ma anche dedicando a ogni singola voce una quota di risorse (spazio, articolazione e verifica della qualità) proporzionale a quella che si ritiene essere la sua importanza nell'ambito complessivo della conoscenza umana di un certo momento storico. In Wikipedia, al contrario, la continua ricerca del “punto di vista neutrale” non impedisce che tale rappresentazione sia sistematicamente distorta: non solo viene privilegiata una prospettiva genericamente occidentale e anglocentrica (Rosenzweig, 2006), ma risultano sovradimensionate rispetto alla loro oggettiva rilevanza le voci relative ad argomenti di attualità, così come molte voci relative al mondo di internet, della musica, dei fumetti, vale a dire quelli che presumibilmente sono i principali interessi personali degli utenti attivi di Wikipedia, che a loro volta certamente non costituiscono un campione rappresentativo della popolazione²¹.

Lo spazio e l'accuratezza dedicati a ogni singola voce, così come il fatto stesso che una certa voce esista o meno all'interno dell'enciclopedia, sembrano dipendere in realtà da un insieme di fattori. Se per esempio andiamo a verificare il contenuto della categoria “Sociologi italiani” su Wikipedia in lingua italiana²², troviamo le voci biografiche relative a 28 persone. Di queste, da rapida ricerca nell'organico delle università italiane pubblicato sul sito del Ministero per l'Università e la Ricerca, sette risultano essere attualmente professori ordinari o associati di materie sociologiche, altri sette sono o sono stati sociologi di chiara fama, mentre ben quattordici sono totalmente sconosciute presso la comunità sociologica italiana. Dalle loro biografie, si intuisce che alcune di esse ricoprono o hanno ricoperto ruoli di qualche importanza all'interno di giornali, sindacati o istituzioni pubbliche o private. Certamente (e per fortuna!) l'insieme di queste 28

Linus Torvalds per il sistema operativo Linux, Lawrence Lessig per il progetto Creative Commons. Si noti inoltre che la “dittatura benevolente” di Jimbo Wales è esercitata sulla versione in lingua inglese di Wikipedia, ma non (o perlomeno non in modo così eclatante) sul progetto Wikipedia nel suo complesso.

20 I risultati dello studio, con i riferimenti alle prevedibili rimozioni da parte dei vertici dell'Enciclopedia Britannica e la relativa risposta di *Nature*, sono leggibili all'indirizzo http://www.nature.com/news/2005/051212/pf/438900a_pf.html.

21 Alcuni dati sociodemografici molto generali relativi al pubblico di *lettori* di Wikipedia in lingua inglese sono consultabili all'indirizzo <http://www.quantcast.com/wikipedia.org>.

22 http://it.wikipedia.org/wiki/Categoria:Sociologi_italiani. Link permanente alla specifica versione consultata http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Categoria:Sociologi_italiani&oldid=7449899.

persone non rappresenta la storia e il patrimonio intellettuale della sociologia italiana. Come mai sono presenti le biografie di alcuni sociologi e sono assenti quelle di altri (ben più importanti)? Tralasciando i casi, che pure esistono, di autoreferenzialità (chi crea una voce su se stesso, inconsapevole della regola wikipediana che disapprova esplicitamente questa pratica), i motivi possono essere i più disparati: nel caso di un professore attualmente in servizio, per esempio, la fortuna di avere anche solo un singolo allievo entusiasta e contemporaneamente utente molto attivo di Wikipedia.

È facile comprendere a questo punto che anche gli errori fattuali vengono individuati e corretti con modalità fortemente disomogenee: alcune voci vengono “adottate” da specifici utenti che le monitorizzano costantemente, spesso con l'aiuto di software automatici che li avvisano in tempo reale di qualsiasi modifica. In questi casi è improbabile che un errore o un'imprecisione sopravvivano online più di qualche ora; il rischio semmai è che vengano eliminati come “errori” o “imprecisioni” anche punti di vista diversi da quelli di chi ha tanto calorosamente “adottato” quella voce, innescando ciò che è ben conosciuto in Wikipedia come *edit war*²³. Altre voci, invece (come quelle create automaticamente da appositi software sulla base delle informazioni presenti in database pubblici) non accendono particolare interesse da parte di alcun utente e sono in qualche misura abbandonate a se stesse: in questi casi eventuali errori possono non essere mai scoperti.

Conclusioni

Wikipedia rappresenta uno dei più convinti tentativi di raccolta e organizzazione collettiva della conoscenza. L'avvento delle nuove tecnologie della comunicazione ha ridato slancio alle visioni, per nulla nuove o recenti, del sapere umano come prodotto della *communitas*, come risultato del confronto e della condivisione tra pari. I nuovi “filosofi del cyberspazio” non fanno altro che riprendere, con diverse sfumature, questo antico concetto quando parlano di “intelligenza collettiva” (Levy, 1995, trad. it. 1996) o “intelligenza connettiva” (De Kerckhove, 1997, trad. it. 1999). La percezione pubblica del “fenomeno” Wikipedia innesca ulteriori nuovi termini ad effetto: *Web 2.0*, *wikinomics* (Sunstein, 2006, Tapscott e Williams, 2006), talvolta promossi soprattutto dalla necessità di sostenere una costante sensazione di assistere a imminenti cambiamenti radicali e rivoluzionari.

L'ottimismo implicito in molte di questi visioni, in realtà, viene ridimensionato proprio da un'analisi in profondità di queste esperienze: Wikipedia è un progetto portato avanti con tenacia ma anche con grandi fatiche, tra divergenze e conflitti, come dimostrano i numerosi scismi che ha conosciuto e le varie iniziative di critica nei suoi confronti. Accusata da alcuni di “odiare le competenze” e di “anti-elitismo”, da altri di essere eccessivamente autoritaria, da altri ancora di avere ormai perso lo spirito originario²⁴, Wikipedia è guardata con distacco perfino dalle persone che ne sono attualmente i più accesi sostenitori:

Rivoglio wiki. Rivoglio quel progetto in cui mi divertivo, in cui credevo, in cui la gente lavorava e si divertiva, dove gli amici non mi parlavano di cene d'addio, dove le persone che stimo non offrivano la testa in vani tentativi, dove i

²³ Per contribuire a disinnescare le *edit war*, le linee guida di Wikipedia raccomandano a ogni utente di non eseguire più di 2 o 3 ripristini di una certa pagina nell'arco delle ventiquattro ore.

²⁴ Alcune di queste critiche hanno condotto alla nascita di numerosi progetti paralleli; tra i più discussi si possono citare Citizendium (<http://www.citizendium.org/>), Conservapedia (<http://www.conservapedia.com/>), Enciclopedia Libre (<http://enciclopedia.us.es/>), Wiki Truth (<http://www.wikitruith.info/>), quest'ultimo dedicato principalmente alle accuse personali nei confronti Jimbo Wales.

troll erano troll, dove le regole un po' facevano sorridere perché la gente usava la testa quella che sta sopra le spalle. Rivoglio 'pedia. Questa non so che sia, ma se è una imitazione è pure riuscita male.²⁵

Ben lungi quindi dall'essere quel miracolo di cooperazione, pace e fratellanza come qualche giornalista entusiasta la dipinge, Wikipedia si conferma un progetto estremamente interessante proprio grazie alla sua complessità e ai problemi che si trova costantemente ad affrontare. Riprendendo l'esperienza del software libero e del movimento open source, Wikipedia offre l'opportunità per sperimentare l'estensione al concetto di *open content*, che applica i principi di apertura e condivisione a “contenuti” di ogni tipo: testi letterari, testi scientifici, immagini, musica, film e così via. Un'applicazione importante dell'open content è quella che riguarda i risultati della ricerca scientifica. Spesso finanziata con fondi pubblici e in ogni caso basandosi su conoscenze pubbliche preesistenti, la ricerca scientifica è soggetta oggi al rischio di privatizzazioni selvagge. Il ricorso esasperato alla protezione del copyright e soprattutto dei brevetti sottrae i risultati della ricerca scientifica al patrimonio collettivo, minando le sue stesse fondamenta (Laser, 2005; Paccagnella, 2007). Per contrastare questi rischi, il concetto di open content viene recepito sempre più spesso all'interno delle università, incentivando i ricercatori a depositare il risultato del proprio lavoro in “archivi istituzionali aperti” come suggerito dalla “Dichiarazione di Berlino sull'accesso aperto alla letteratura scientifica”, sottoscritta anche dai Rettori dei principali atenei italiani²⁶.

Un'ulteriore estensione del concetto conduce a parlare più in generale di *open knowledge* come modello di organizzazione, gestione e diffusione della conoscenza nella società dell'informazione. Software libero e software proprietario, Wikipedia e Enciclopedia Britannica sono solo alcune delle modalità in cui si declina la contrapposizione tra un modello aperto e uno chiuso di gestione della conoscenza. Altri esempi investono l'ingegneria genetica (si pensi alla “corsa” alla mappatura completa del genoma umano in cui si sono fronteggiati il consorzio pubblico Human Genome Project e la società privata Celera Genomics, con differenti politiche di gestione dei risultati), l'industria farmaceutica (cos'altro sono i cosiddetti “farmaci generici”, se non *farmaci open source*?) o addirittura un settore primario come l'agricoltura (recupero di antiche varietà di frutta e ortaggi, piuttosto che varietà geneticamente modificate coperte da brevetto).

Così come la vita di Wikipedia non è tutta rose e fiori, il passaggio a una società basata sulla conoscenza aperta non è scevro da difficoltà e fatiche che coinvolgono tanto la collettività quanto i singoli individui. Sul piano collettivo e delle politiche pubbliche la questione è evidentemente complessa e non può essere ridotta a facili dicotomie buono/cattivo. È in ogni caso auspicabile che si tenga costantemente presente la natura della conoscenza tecnica e scientifica come *bene pubblico globale* (Gallino, 2007), inconciliabile con quella di un bene materiale scarso.

Sul piano individuale una società della conoscenza aperta richiede ai soggetti che la abitano lo sviluppo di doti e requisiti specifici. Di fronte al sovraccarico informativo generalizzato che proviene da internet e dagli altri mezzi di comunicazione vecchi e nuovi, le disuguaglianze sociali non riguardano tanto i “ricchi” e i “poveri” di informazione (come vorrebbero alcune letture ingenuie del *digital divide*), quanto piuttosto gli strumenti cognitivi critici con i quali ognuno elabora le (molte) informazioni che acquisisce. In questo senso, gli utenti di Wikipedia stanno già facendo pratica: come valutare l'attendibilità delle informazioni in assenza di autorità infallibili e dogmi

25 Dalla pagina personale su Wikipedia di Frieda Brioschi (<http://it.wikipedia.org/wiki/Utente:Frieda> – link permanente <http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Utente:Frieda&oldid=8844582>), leader carismatica di it.wiki, attualmente presidente dell'Associazione Wikimedia Italia e membro del consiglio direttivo della Wikimedia Foundation.

26 Una copia in italiano della Dichiarazione di Berlino si trova all'indirizzo http://oa.mpg.de/openaccess-berlin/BerlinDeclaration_it.pdf.

indiscussi? Come porre il contenuto delle informazioni in relazione al punto di vista di chi le espone, in un ambiente comunicativo in cui si moltiplicano le occasioni per far sentire la propria voce? Come sfuggire ai pericoli di un relativismo assoluto, conservando un patrimonio di conoscenza intersoggettivo tra le mille differenze individuali? È a questo genere di domande, in fondo, che la comunità di Wikipedia tenta di trovare le risposte, proponendosi come laboratorio per la società del XXI secolo.

Bibliografia

- Berra, M. e Meo, A.R.
2006 *Libertà di software, hardware e conoscenza. Informatica solidale 2*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Castells, M.
1996 *The rise of the network society*, Oxford, Blackwell, trad. it. *La nascita della società in rete*, Milano, Università Bocconi Editore, 2000.
1997 *The power of identity*, Oxford, Blackwell, trad. it. *Il potere delle identità*, Milano, Università Bocconi Editore, 2003.
2001 *Internet Galaxy*, Oxford, Oxford University Press, trad. it. *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli, 2002.
- Ceri, P. (a cura di)
2003 *La democrazia dei movimenti*, Soveria Mannelli, Rubbettino.
- Chesney, T.
2006 *An empirical examination of Wikipedia's credibility*, in "First Monday", 11, 11, http://firstmonday.org/issues/issue11_11/chesney/index.html.
- Ciffolilli, A.
2003 *Phantom authority, self-selective recruitment and retention of members in virtual communities: The case of Wikipedia*, in "First Monday", 8, 12, http://www.firstmonday.org/issues/issue8_12/ciffolilli/index.html.
- De Kerckhove, D.
1997 *Connected Intelligence, the Arrival of the Web Society*, Toronto, Somerville House, trad. it. *L'intelligenza connettiva. L'avvento della Web society*, Roma, De Laurentis multimedia, 1999.
- Drissel, D.
2006 *Internet Governance in a Multipolar World: Challenging American Hegemony*, in "Cambridge Review of International Affairs", 19, 1, pp. 105-120.
- Gallino, L.
1993 *Dizionario di sociologia*, Torino, Utet.
2007 *Tecnologia e democrazia. Conoscenze tecniche e scientifiche come beni pubblici*, Torino, Einaudi.
- Giles, J.
2005 *Internet encyclopaedias go head to head*, in "Nature", 438, p.900-901. Una versione aggiornata dall'articolo si trova online all'indirizzo http://www.nature.com/news/2005/051212/pf/438900a_pf.html.
- Gubitosa, C.
2007 *Hacker, scienziati e pionieri*, Roma, Stampa Alternativa.
- Himanen, P.

- 2001 *The hacker ethic and the spirit of the information age*, Random House, trad. it. *L'etica hacker e lo spirito dell'età dell'informazione*, Milano, Feltrinelli, 2001.
- Koblas, J,
2007 *Oltre Wikipedia. I wiki per la collaborazione e l'informazione*, Milano, Sperling & Kupfer.
- Laser (gruppo)
2005 *Il sapere liberato. Open source e ricerca scientifica*, Milano, Feltrinelli.
- Laurent, A.
2004 *Understanding Open Source and Free Software Licensing*, Sebastopol, O'Reilly.
- Lessig, L.
2004 *Free Culture. How Big Media Uses Technology and the Law to Lock Down Culture and Control Creativity*, Penguin Books, New York, trad. it. *Cultura libera. Un equilibrio tra anarchia e controllo, contro l'estremismo della proprietà intellettuale*, Milano, Apogeo, 2005.
- Levy, P.
1995 *L' intelligence collective: pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, La decouverte, trad. it. *L'intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Milano, Feltrinelli, 1996.
- Levy, S.
1984 *Hackers. Heroes of the computer revolution*, Garden City, Doubleday, trad. it. *Hackers. Gli eroi della rivoluzione informatica*, Milano, Shake, 1996.
- Lorenzen, M.
2006 *Vandals, Administrators, and Sockpuppets, Oh My! An Ethnographic Study of Wikipedia's Handling of Problem Behavior*, in *MLA Forum*, V, 2, <http://www.mlaforum.org/volumeV/issue2/article2.html>.
- MacKinnon, R.
1995 *Searching for the Leviathan in Usenet*, in Jones, S. (a cura di), *Cybersociety. Computer-Mediated Communication and Community*, Thousand Oaks, Sage.
- McLaughlin, M., Osborne, K., Smith, C.
1995 *Standards of Conduct on Usenet*, in Jones, S. (a cura di), *Cybersociety. Computer-Mediated Communication and Community*, Thousand Oaks, Sage.
- Melucci, A.
1991 *L'invenzione del presente. Movimenti sociali nelle società complesse*, Bologna, Il Mulino,
- Nissenbaum, H.
2004 *Hackers and the contested ontology of cyberspace*, in "New Media & Society", 6, 2, 195-217.
- Paccagnella, L.
2000 *La comunicazione al computer. Sociologia delle reti telematiche*, Bologna, Il Mulino.
- 2001 *Online Community Action: Perils and Possibilities*, in *Online Communities: Commerce, Community Action, and the Virtual University*, a cura di C. Werry e M. Mowbray, Englewood-Cliffs, Prentice Hall.
- 2007 *Robert K. Merton e il software libero: gli imperativi istituzionali della ricerca scientifica nell'etica hacker*, in "Quaderni di sociologia", 45, 3.
- Rosenzweig, R.
2006 *Can History be Open Source? Wikipedia and the Future of the Past*, in "The Journal of American History", 93, 1, 117-146, <http://chnm.gmu.edu/resources/essays/d/42>.
- Stallman, R.M.

- 1999 *The Free Universal Encyclopedia and Learning Resource*,
<http://www.gnu.org/encyclopedia/free-encyclopedia.html>.
Sunstein, C.
- 2006 *Infotopia: How many minds produce knowledge*, Oxford, Oxford University Press.
Tapscott, D. e Williams, A.D.
- 2006 *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*, Portfolio.